

# **Parte II Capítulo 15 – Brindar servicios de seguimiento en el Programa de WIPA**



# Contenido

---

- Capítulo 15 – Brindar servicios de seguimiento en el Programa de WIPA.....1
  - Objetivos de aprendizaje.....1
  - Lista de acrónimos .....1
  - Introducción .....2
  - Determinación de quién recibe servicios de seguimiento y durante cuánto tiempo .....2
  - Cuándo realizar seguimiento con los beneficiarios – Contactos proactivos versus reactivos .....4
  - Puntos de contacto críticos .....5
  - Seguimiento reactivo.....7
  - Brindar servicios de seguimiento efectivos .....8
  - Pensar en el futuro.....9
  - Utilizar un enfoque personalizado.....9
  - Colaborar con otros miembros del equipo de apoyo al empleo ..... 10
  - Compartir responsabilidad con el beneficiario ..... 11
  - Cuándo finalizan los servicios de seguimiento ..... 11
  - Próximos pasos..... 12



# Capítulo 15 – Brindar servicios de seguimiento en el Programa de WIPA

---

## Objetivos de aprendizaje

Después de haber leído este capítulo y completado las clases y actividades asociadas durante la Capacitación Inicial de WIPA, usted debería poder:

1. Describir qué beneficiarios requieren servicios de seguimiento en el programa de WIPA.
2. Describir los servicios de seguimiento proactivo e identificar los momentos en los que los CWIC proporcionarían un seguimiento proactivo.
3. Identificar puntos de contacto críticos que indiquen la necesidad de un seguimiento proactivo para los beneficiarios por discapacidad del Título II y los beneficiarios de SSI.
4. Describir los pasos que los CWIC deben tomar cuando un beneficiario experimenta un problema de beneficios inesperado.
5. Describir estrategias para desarrollar planes de seguimiento.
6. Describir cuándo finalizan los servicios de seguimiento en el programa de WIPA.

## Lista de acrónimos

- BEP – Punto de Equilibrio
- BPQY – Consulta sobre Planificación de Beneficios
- BS&A – Resumen y Análisis de Beneficios
- BWE – Gastos de Trabajo para Personas Ciegas
- CDR – Revisión de Continuación de Discapacidad
- EIE – Omisión por Ingreso Derivado del Trabajo
- EPE – Período de Elegibilidad Extendido
- EPMC – Período Extendido de Cobertura Medicare
- EXR – Restitución Acelerada
- GIE – Exclusión por Ingreso General
- IRWE – Gastos Laborales Relacionados con una Incapacidad

- MQP – Período de Calificación para Medicare
- PASS – Plan para Lograr la Autosuficiencia
- SEIE – Exclusión por Ingresos del Trabajo Estudiantil
- SGA – Actividad Sustancial y Lucrativa
- TWP – Período de Trabajo de Prueba
- UWA – Intento de Trabajo Sin Éxito

## **Introducción**

Los servicios de WIPA no terminan una vez que usted desarrolla el informe de Resumen y Análisis de Beneficios (BS&A) y asesora al beneficiario. Los servicios que brindará a partir de este momento incluyen ayudar al beneficiario a informar los salarios, utilizar los incentivos laborales aplicables, resolver problemas con los beneficios y manejar los beneficios con éxito a lo largo del tiempo. Al realizar servicios de seguimiento oportunos, ayuda a los beneficiarios a alcanzar sus objetivos laborales y evitar problemas de beneficios relacionados con el trabajo.

## **Determinación de quién recibe servicios de seguimiento y durante cuánto tiempo**

No todos los beneficiarios que reciben servicios de WIPA desean o necesitan servicios de seguimiento continuo. El Documento de Términos y Condiciones de WIPA establece que todos los beneficiarios que reciban un informe BS&A también deben recibir una oferta de servicios de seguimiento, incluso volver a contactarlos en puntos de contacto críticos. El CWIC deberá explicar qué implican los servicios de seguimiento según la situación única de los beneficiarios, así como los beneficios de acceder a apoyo adicional en el tiempo. Cuando el beneficiario acepta recibir servicios de seguimiento, el CWIC trabajará con el beneficiario para desarrollar un plan y luego brindará seguimiento de acuerdo con el plan.

En el programa de WIPA, suele ser útil hacer un seguimiento de los beneficiarios que trabajan y de los beneficiarios que están por comenzar a trabajar. Un objetivo principal del seguimiento de este grupo es confirmar que están cumpliendo con éxito sus responsabilidades de informar o que están preparados para comenzar a informar una vez que comience el empleo. Un segundo propósito es ayudar a preparar al

beneficiario para el efecto del empleo pago en sus beneficios. Al realizar un seguimiento con los beneficiarios que trabajan, los CWIC verifican para asegurarse de que los incentivos laborales aplicables se apliquen adecuadamente para que los beneficiarios eviten posibles problemas de beneficios relacionados con el trabajo. Por ejemplo, cuando trabajan con beneficiarios por discapacidad del Título II, los CWIC realizan un seguimiento para asegurarse de que los meses del Período de Trabajo de Prueba (TWP) se registren correctamente y que el Seguro Social conozca los Gastos Laborales Relacionados con una Incapacidad (IRWE) o el Subsidio cuando el Seguro Social realiza las Revisiones de Continuación de Discapacidad (CDR) y toma determinaciones de Actividad Sustancial y Lucrativa (SGA). Cuando los CWIC trabajan con beneficiarios de SSI, realizan un seguimiento para asegurarse de que el pago en efectivo de SSI se reduzca a tiempo y que se apliquen incentivos laborales como IRWE, Gastos de Trabajo para Personas Ciegas (BWE) o Exclusión por Ingresos del Trabajo Estudiantil (SEIE) para reducir los gastos contables derivados del trabajo.

Los CWIC también brindan servicios de seguimiento para ciertas personas que aún no están empleadas, pero que han completado el proceso de informe de BS&A y tienen necesidades insatisfechas relacionadas con los beneficios. Para los beneficiarios por discapacidad del Título II, esto puede incluir trabajo pasado sin desarrollar que el CWIC necesita para ayudar al beneficiario a informar. Para un beneficiario de SSI, es posible que el CWIC necesite ayudar a informar un cambio en el estado civil o un cambio en el arreglo de vivienda que afectaría el pago en efectivo de SSI. El CWIC identificaría estas cuestiones durante los servicios de admisión. El informe de BS&A describiría el problema potencial y daría recomendaciones sobre cómo resolverlo. El CWIC hace un seguimiento con el beneficiario para ver si las acciones recomendadas descritas en el informe de BS&A se han completado o si se necesita asistencia adicional.

No todas las personas que reciben servicios individualizados y un informe de BS&A necesitarán un contacto de seguimiento. Las personas que no tienen problemas de beneficios identificados o necesidades insatisfechas y que no trabajan o están por conseguir un empleo generalmente no requieren servicios de seguimiento proactivos. Los CWIC aún deben ofrecer servicios de seguimiento al beneficiario. Los servicios de seguimiento pueden ser un contacto periódico para determinar si se ha producido algún cambio o si existe una necesidad de servicios más individualizados.

Base su plan de seguimiento en las circunstancias de cada persona. Al planificar el seguimiento, debe describir la cantidad de tiempo que planea dedicar a trabajar con un beneficiario y los apoyos que la persona necesitará para seguir adelante. Los planes de acción que usted describe en el informe de BS&A pueden involucrar asistencia intensa por un período de tiempo corto, para niveles inferiores de apoyo a lo largo de meses o años o, en algunos casos, – ambos. No existe un mínimo o máximo plazo de tiempo para el seguimiento. Todo depende de las necesidades y preferencias del beneficiario.

## **Cuándo realizar seguimiento con los beneficiarios – Contactos proactivos versus reactivos**

Los servicios de seguimiento de WIPA de alta calidad implican un contacto proactivo con el beneficiario. Al realizar un seguimiento proactivo, los CWIC pueden identificar potenciales problemas y evitar que ocurran. El seguimiento proactivo tiene las siguientes características:

- Usted y el beneficiario acuerdan que el contacto se producirá a intervalos programados;
- Usted describe la interacción planificada entre usted y el beneficiario u otras partes interesadas clave en el informe de BS&A;
- La interacción brinda la oportunidad de reevaluar la situación laboral y de beneficios de la persona; y
- El seguimiento ayuda al beneficiario a anticipar cambios en los beneficios y reduce la probabilidad de que ocurran problemas o que sean una sorpresa si ocurren.

Debe hacer lo siguiente para proporcionar un seguimiento proactivo:

- Realizar controles periódicos de “bienestar” con los beneficiarios empleados para determinar si el beneficiario está progresando sin problemas. Aunque no es requisito, recomendamos comunicarse con los beneficiarios mensualmente durante al menos los primeros tres meses de empleo. Al realizar estos contactos proactivos, puede verificar si los beneficiarios están informando correctamente la información sobre salarios e



incentivos laborales y responder las preguntas que el beneficiario pueda tener.

- Iniciar contacto con los beneficiarios en puntos críticos de transición. Estos son puntos en el tiempo o eventos que causarían potencialmente cambios en la condición de beneficios y requieren de su asistencia. Algunos ejemplos incluyen el comienzo de un trabajo, el fin del TWP, aproximación del cumpleaños de 18, matrimonio inminente, etc. Los CWIC identifican puntos de transición críticos en el informe de BS&A y los tratan cuando sean relevantes para el beneficiario.
- El contacto de rutina con los beneficiarios en la forma de cartas, llamadas telefónicas, mensajes de correo electrónico y actualizaciones de beneficios para mantener las líneas de comunicación abiertas. Cuanto más contacto tiene un beneficiario con usted, es más probable que haga preguntas o brinde actualizaciones de condición. Haga esto únicamente con el consentimiento de los beneficiarios.
- Alentar a los beneficiarios a que se comuniquen con usted cada vez que reciban correspondencia del Seguro Social, experimenten algún cambio en los beneficios o la situación laboral, o tengan preguntas. Asegúrese de contestar las llamadas telefónicas y los correos electrónicos de los beneficiarios con prontitud. Es importante que los beneficiarios sepan que usted está disponible para brindarles información y asistencia cuando surja la necesidad.

## **Puntos de contacto críticos**

Los puntos de contacto críticos podrían implicar un cambio en los beneficios. Debe explicar el posible cambio al beneficiario y asegurarse de que se produzca como se esperaba. Existen diferentes puntos de contacto críticos según el tipo de beneficio que reciba una persona.

### **Puntos de contacto críticos para beneficiarios del Título II:**

- Comenzar un nuevo empleo o un aumento de las ganancias
- Comenzar y finalizar el TWP
- Comenzar y finalizar del Período de Elegibilidad Extendido (EPE)

- Completar el Período de Calificación para Medicare (MQP)
- Identificar y usar incentivos laborales como IRWE o Subsidio/Condiciones Especiales o Intentos de Trabajo sin Éxito (UWA)
- CDR laborales y determinaciones de SGA
- Comenzar y finalizar del Período Extendido de Cobertura Medicare (EPMC)
- Obtención de doble derecho
- Transición hacia los beneficios de retiro en la Edad Plena de Retiro

### **Puntos de contacto críticos comunes para beneficiarios de SSI:**

- Cambios en los ingresos derivados o no derivados del trabajo
- Alcanzar el nivel de ingresos que provocaría que cesaran los pagos en efectivo y el beneficiario debería hacer la transición a 1619(b)
- Identificación y uso de IRWE o BWE
- Cambios en el estado de estudiante o llegar a los 22 años de edad para la SEIE
- Aprobación de un Plan para Lograr la Autosuficiencia (PASS) y puntos de revisión posterior
- Cumplir 18 años
- Alcanzar la condición de asegurado para beneficios del Título II o cumplir 62 años con condición de asegurado previa
- Cambios en los arreglos de vivienda, estado civil o recursos

### **Puntos de contacto críticos que afectan a los beneficiarios del SSI y del Título II:**

- Cambios en el estado de los ingresos, incluido el inicio o fin del empleo y cambios en la cantidad de ingresos del trabajo.
- Cese de beneficios debido a mejora médica
- Elegible para Restitución Acelerada (EXR)

## Seguimiento reactivo

Los CWIC pueden predecir cuándo ocurrirán algunos puntos de contacto críticos porque se basan en circunstancias o períodos de tiempo específicos. Por ejemplo, una vez que un beneficiario comienza a trabajar, los CWIC deberían poder predecir cuándo los salarios activarán el inicio del TWP. Es posible que el CWIC no pueda predecir otros puntos de contacto con anticipación. Por ejemplo, cuando fallece el padre de un beneficiario de SSI, esa persona puede volverse elegible para recibir Beneficios por Discapacidad en la Niñez (CDB), lo que a su vez afectará la elegibilidad para SSI o el monto del pago. Este sería un punto de contacto crítico muy importante, pero no es algo que un CWIC pueda prever.

El seguimiento reactivo ocurre cuando los CWIC descubren que ha ocurrido un evento imprevisto que afectaría los beneficios. A veces esto sucede cuando el beneficiario se comunica con el CWIC después de recibir correspondencia del Seguro Social. Por ejemplo, un beneficiario de SSI puede recibir una carta del Seguro Social que dice que los beneficios se suspenderán y que se ha producido un sobrepago debido a un exceso de recursos que la agencia descubrió durante una redeterminación periódica. Otras veces, los CWIC descubren que ha ocurrido un punto de contacto crítico durante una comunicación de rutina con el beneficiario. Por ejemplo, un empleado que recibe CDB le dice al CWIC que recientemente se casó con alguien que no es beneficiario.

Cuando los CWIC descubren que ocurre algo inesperado que podría cambiar los beneficios de una persona, sus responsabilidades incluyen las siguientes:

- Investigar la situación exhaustivamente, utilizando todas las fuentes de información disponibles.
- Explicarle al beneficiario qué causó la situación o problema actual y cómo es probable que cambien los beneficios.
- Identificar opciones para resolver el problema o minimizar sus efectos y explicar las ventajas y desventajas de cada opción.
- Apoyar al beneficiario a desarrollar un plan para resolver el problema. El plan debe describir claramente qué acciones tomarían el beneficiario, el CWIC y cualquier otra parte interesada.

- Comunicarse con el beneficiario dentro de los plazos adecuados para asegurarse de que todo avance según lo planeado. Asegurarse de responder cualquier pregunta que tenga el beneficiario y ofrecer apoyo adicional según sea necesario en el futuro.

No importa qué tan diligentes sean los CWIC al realizar un seguimiento proactivo, habrá casos en los que eventos inesperados resulten en cambios en los beneficios. Para minimizar el seguimiento reactivo, el CWIC debe enseñarles a los beneficiarios a reconocer posibles puntos de contacto con los beneficios y alentarlos a iniciar contacto con el CWIC y presentar los informes requeridos al Seguro Social.

## **Brindar servicios de seguimiento efectivos**

Los servicios de seguimiento eficaces ayudan a los beneficiarios a alcanzar sus metas laborales y al mismo tiempo previenen problemas inesperados de beneficios relacionados con el trabajo. Esta sección describe las características comunes de los servicios de seguimiento de WIPA exitosos.

### **Los servicios de seguimiento son planificados**

Como se describió anteriormente, los servicios de seguimiento más eficaces son proactivos. Cuando los CWIC brindan servicios de seguimiento de la manera correcta en el momento adecuado, sirven como una herramienta poderosa para evitar que ocurran problemas con los beneficios. Eso significa que los CWIC deben pensar en cuándo cada beneficiario que trabaja necesitará seguimiento en el futuro y desarrollar un plan claro con respecto a cuándo y cómo se realizará el seguimiento. Si bien no existe un formato o plantilla de planificación de seguimiento estándar requerido, durante la capacitación inicial, sus instructores revisarán varias opciones que los programas de WIPA pueden usar. En pocas palabras, el plan debe enumerar los momentos en los que el CWIC iniciará contacto con el beneficiario y describir claramente los eventos que deberían indicarle al beneficiario que se comuniquen con el CWIC. Estos puntos en el tiempo incluirán los puntos de transición críticos que se aplican al beneficiario, pero también pueden incluir contactos de control programados periódicamente. Cualquiera que sea el formato de planificación de seguimiento que utilice, debe ser simple, directo y fácil de entender para el beneficiario. Puede ser tan simple como una lista detallada de "tareas pendientes" incluida al final del informe de BS&A, o

un documento de planificación separado que enumere los pasos de acción con plazos para su finalización. Independientemente del enfoque que utilice, el objetivo principal es garantizar que los beneficiarios comprendan cuándo esperar que usted se comunique con usted, comprendan firmemente los pasos a seguir para evitar problemas y sepan cuándo comunicarse con usted.

## **Pensar en el futuro**

Como CWIC, puede verse tentado a abordar todas las preguntas o inquietudes que presente un beneficiario cuando se comunique con usted inicialmente. El problema con este enfoque es que las preguntas o inquietudes iniciales del beneficiario a menudo son solo la superficie de su situación general de beneficios y su necesidad de información. Para que sea verdaderamente eficaz, se deben prestar servicios pensando en posibles acontecimientos futuros. Esto significa educar a los beneficiarios sobre las opciones que podrían estar disponibles en el futuro, como la posible elegibilidad para IRWE o el uso de un PASS. Pensar en el futuro es especialmente fundamental cuando se asesora a beneficiarios más jóvenes, como aquellos que están en transición de la escuela a la vida adulta.

Pensar en el futuro tiene límites. Debe encontrar un equilibrio delicado entre advertir a los beneficiarios sobre los futuros eventos potenciales y confundir a los beneficiarios hablando de eventos que se encuentran a años de distancia o son posibilidades muy remotas. La mejor práctica es abordar solo los problemas que tienen una alta probabilidad de ocurrir. Mantenga las conversaciones sobre esos temas en un futuro relativamente cercano (de un año a 18 meses). Si mantiene un contacto continuo con el beneficiario, no es necesario cubrir todos los problemas en una o dos llamadas telefónicas. La ventaja del seguimiento continuo es que le brinda oportunidades para explicar cuestiones importantes a medida que surgen.

## **Utilizar un enfoque personalizado**

Al proporcionar seguimiento, cada persona que atiende tiene una serie de circunstancias y necesidades únicas. La duración de los servicios de asistencia y planificación de seguimiento no solo variará de persona a

persona, sino que también puede variar para una persona en particular a lo largo del tiempo. Por ejemplo, una persona cuyo caso estuvo inactivo después de varios meses de asistencia en relación con una transición laboral o de beneficios puede identificar la necesidad de apoyo para desarrollar un PASS o responder a un aviso de CDR en un momento posterior. Es importante que los servicios de WIPA sigan siendo flexibles y permitan a los beneficiarios acceder a información y apoyo adicionales según sea necesario.

## **Colaborar con otros miembros del equipo de apoyo al empleo**

Un seguimiento proactivo también incluye contacto y colaboración con otros miembros del equipo de apoyo al empleo de la persona. Debe comunicarse periódicamente con otros socios de la red del beneficiario. Cada actualización y revisión del informe de BS&A requerirá la colaboración de otras partes interesadas para identificar tareas adicionales que usted y ellos deberán completar para lograr la meta de empleo. Los miembros del equipo de apoyo al empleo pueden incluir:

- Representantes del beneficiario, representantes autorizados, familiares y otros cuidadores;
- Administradores de casos o coordinadores de servicios de los sistemas de salud mental o de Discapacidad del Desarrollo;
- Consejeros de Rehabilitación Vocacional o personal de la Red de Empleo;
- Personal de empleo apoyado;
- Personal de servicios residenciales; y
- Defensores.

Cuando delega pasos de acción a otros miembros del equipo, el papel de usted pasa a ser de facilitador a coordinador. Usted actúa como el punto central de contacto para todos los temas de beneficios e incentivos laborales y monitorea el progreso que hace el equipo y el beneficiario en relación con los pasos de acción en el informe de BS&A. Esta es una forma eficiente para controlar los servicios de seguimiento.

## **Compartir responsabilidad con el beneficiario**

Los beneficiarios deben ser responsables de sus propios planes y tomen la iniciativa para completar los pasos de acción. En lugar de fomentar la dependencia haciendo todo usted mismo, debe alentar y apoyar al beneficiario a completar las tareas necesarias como iniciar contacto con los miembros del equipo de apoyo al empleo, siempre que sea posible. Deje en claro los pasos de acción y las expectativas, y luego consulte con los beneficiarios que no cumplieron con los vencimientos o no presentaron actualizaciones.

## **Cuándo finalizan los servicios de seguimiento**

Los servicios de WIPA no incluyen ningún límite de tiempo requerido. El Seguro Social no alienta a los programas de WIPA a dar de baja a los beneficiarios del programa a menos que una persona deje de ser elegible, fallezca, se mude fuera del área de servicio del programa o solicite que se suspendan los servicios. Los CWIC pueden continuar brindando contacto de seguimiento y asistencia a los beneficiarios siempre que sigan siendo elegibles para los servicios de WIPA, los necesiten y los deseen.

La duración y la intensidad de los servicios individualizados varían significativamente de un beneficiario a otro. Por ejemplo, puede proporcionar un análisis de beneficios en profundidad a alguien que posteriormente decide que ya no está interesado en buscar empleo. En esa situación, no es necesario que haga un seguimiento, pero debe alentar al beneficiario a que se comuniquen con usted si cambia de opinión o tiene preguntas sobre los beneficios y el trabajo. Debe conservar el expediente de la persona en caso de que decida volver a comunicarse con usted. En el otro extremo del espectro, atenderá a algunos beneficiarios que tienen una serie de trabajos durante un período de años y circunstancias personales que requieren que usted haga un contacto frecuente y continuo. La mayoría de los beneficiarios a los que presta servicios estarán en algún punto intermedio entre estos dos extremos. El punto es pensar en lo que cada persona necesita de usted en términos de seguimiento y brindar el nivel de apoyo que la persona necesita sin asumir apoyos fuera de la función de asesoramiento sobre beneficios.

## **Próximos pasos**

Cuando comience a brindar servicios después de obtener la certificación provisional, asegúrese de reunirse con el director del programa de WIPA para averiguar qué protocolos de seguimiento existen en su agencia. Debe brindar servicios que sean consistentes con sus colegas. También debe preguntar si su agencia tiene una herramienta o plantilla de planificación de seguimiento estándar que utilizan los CWIC de su programa.

Comuníquese con su Enlace de TA si tiene preguntas sobre el seguimiento. Su Enlace de TAS puede ayudarlo a decidir qué beneficiarios se beneficiarían del seguimiento y ayudarlo a desarrollar un plan de seguimiento eficaz. Su Enlace de TA también puede revisar los planes de seguimiento y brindar comentarios para su mejora.



